

Xcaret!
MEXICO



Comunicación Sobre el Progreso 2009

CONTENIDO

| | | | |
|---|---|----|---------------------------------------|
| GENERALIDADES DE XCARET |  | 2 | |
| | | 4 | MENSAJE DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA |
| ACERCA DE ESTE INFORME |  | 5 | |
| | | 6 | ORGANIGRAMA |
| PRINCIPIO I DERECHOS HUMANOS |  | 7 | |
| | | 15 | PRINCIPIO II DERECHOS HUMANOS |
| PRINCIPIO III CONDICIONES LABORALES |  | 17 | |
| | | 19 | PRINCIPIO VI CONDICIONES LABORALES |
| PRINCIPIO VII, VIII MEDIO AMBIENTE |  | 20 | |
| | | 29 | PRINCIPIO IX MEDIO AMBIENTE |
| PRINCIPIO X LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN |  | 31 | |
| | | 33 | TABLA GRI |

GENERALIDADES DE XCARET

| | |
|-------------------------------|---|
| Año de apertura | 1990 |
| Extensión | 95 hectáreas |
| Ecosistemas de Xcaret | Selva baja subcaducifolia, ríos subterráneos, manglar y playa |
| Principales mercados servidos | México, Estados Unidos, Canadá y España |
| Colaboradores | 1,695 |
| Visitantes | Más de 800,000 |
| Ubicación | Municipio de Solidaridad, Quintana Roo, México |

Xcaret es un maravilloso parque a la orilla del Mar Caribe, que ofrece actividades acuáticas, naturales y culturales. El objetivo de brindar estos servicios es promover la admiración y valoración del patrimonio natural y cultural de México a través de información, exhibiciones y representaciones que enmarcan las costumbres y tradiciones con todo el colorido natural y folclor mexicano en un espacio natural único.

Entre nuestras actividades se encuentran el Nado con Tiburones, Sea Trek y Snuba, las cuales están enfocadas, dentro de sus principales objetivos, en crear conciencia sobre el cuidado de las especies marinas y su importancia para el ecosistema por medio de la interacción responsable de nuestros visitantes en un marco de excelentes estándares de calidad.

Xcaret también brinda a sus visitantes espacios para vivir momentos inigualables; desde la comodidad y tranquilidad de descansar en una hamaca, experimentar el Temascal, disfrutar de las Danzas Prehispánicas,

recorrer el Acuario o las Zonas Arqueológicas, hasta adentrarse en las Cavernas del Río Subterráneo, nadar en la playa o subir a la Torre Escénica y, al caer la noche, disfrutar del esperado espectáculo "Xcaret México Espectacular".

La diversidad de actividades que se pueden llevar a cabo en Xcaret cuenta con las características necesarias para satisfacer los variados gustos de nuestros visitantes.

Nuestro quehacer empresarial nos obliga a contar con una adecuada planeación estratégica y con líneas de acción específicas, la mayoría de ellas enmarcadas en nuestra:

Misión, Visión y Valores.

Misión: Generar momentos de felicidad y admiración por México.

Ser un parque turístico sustentable que agrega conocimiento y valor a visitantes, colaboradores, socios, proveedores y sociedad.

Visión: Ser el mejor destino turístico, que comparte la experiencia de vivir la riqueza natural y cultural de México.

Valores: Integridad, Responsabilidad, Respeto, Sencillez, Bondad, Lealtad, Amor por México.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS están claramente definidos en nuestra misión.

A NUESTROS VISITANTES les ofrecemos servicios de recreación turística responsable con estándares de calidad de talla internacional, garantizando la seguridad y la integridad en cada una de las actividades que realizan y superando las expectativas de nuestros productos y servicios.

A NUESTROS COLABORADORES desarrollamos y potencializamos sus capacidades, mediante el programa de competencias laborales, mejorando así su calidad de vida y proporcionándoles un ambiente de trabajo digno, campañas de salud y educación.

A LOS SOCIOS principalmente les retribuimos en valor económico el esfuerzo y la visión que han tenido al ser participantes activos en el sector empresarial.

CON LOS PROVEEDORES, en su mayoría mexicanos, participamos impulsando el desarrollo económico del país, haciéndolos partícipes de nuestras acciones y acercándolos a programas de certificación o al asesoramiento de mejores prácticas como el Pacto Mundial o el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

LA SOCIEDAD es el sostén de nuestra organización y es para quien desarrollamos programas estratégicos de atención dentro de la dinámica de ganar-ganar.

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

Por tercer año consecutivo, el Parque Xcaret comparte con el público las acciones de Responsabilidad Social Empresarial. Mediante estas acciones mantenemos y mejoramos nuestros programas ambientales, sociales y culturales, así como nuestro compromiso con iniciativas como la Carta de la Tierra de Naciones Unidas, el Modelo de Equidad de Género, la Empresa Socialmente Responsable del Centro Mexicano para la Filantropía y Gestión sustentable con la metodología Earth Check de Green Globe-Australia.

En el presente documento nos complace informar el desempeño que se ha logrado con esta estrategia empresarial que, con el paso del tiempo, se ha convertido en una forma de vida. Éste ha sido un año de grandes oportunidades y retos en materia turística, los cuales fueron enfrentados con éxito gracias a la eficiente relación y comunicación con todos nuestros grupos de interés.

Debido a nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en el 2009 alineamos la estructura del informe al documento "Comunicación sobre el Progreso" (Communication on Progress, COP por sus siglas en inglés), en el cual se reflejan nuestras acciones de sustentabilidad, desarrolladas en los Diez Principios establecidos.

Sin más, dejo a su disposición este informe que describe, cualitativa y cuantitativamente, el desempeño durante todo el 2009, y que ha hecho que cada uno de nuestros colaboradores de Parque Xcaret siga esforzándose día con día por hacer de nuestro destino el mejor a nivel nacional.

Francisco Marrón Mejía
Dirección Ejecutiva del Parque Xcaret

ACERCA DE ESTE INFORME

El presente informe, "Comunicación sobre el Progreso (COP por sus siglas en inglés) de Parque Xcaret 2009", tiene como objetivo informar de manera transparente, clara y veraz a todos nuestros grupos de interés. En esta ocasión la presentación de nuestros programas se basa en los principios establecidos por la iniciativa internacional Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Al final del documento se puede encontrar también la línea transversal de estos, con los indicadores señalados por el Global Reporting Initiative en su versión G3 y los indicadores nacionales de Empresa Socialmente Responsable establecidos por el Centro Mexicano para la Filantropía.

A diferencia de nuestros informes 2007 y 2008, el objetivo de presentar este informe basado en los principios del Pacto Mundial radica en la importancia que tiene para las empresas del ramo turístico el considerar temas ambientales y sociales en igual orden de importancia. No olvidemos que la actividad turística, al formar parte del sector servicios, tiene un carácter humanitario trascendental para los consumidores finales. Aunado a esto, es importante para la industria respetar y preservar el medio ambiente, que es la motivación más importante de nuestros consumidores al escoger nuestros productos y servicios.

Finalmente en este año es importante para Parque Xcaret compartir las herramientas de Responsabilidad Social Empresarial a sus grupos de interés, especialmente a la cadena de abasto, con la finalidad de que se establezcan alianzas con fundamentos éticos y responsables, en nuestro carácter de socio corporativo y agente de cambio en la sociedad.

ORGANIGRAMA



RESUMEN DE INFORMACIÓN FINANCIERA 2009

| | 2009 | % INTEGRAL |
|-----------------------------|---------------|------------|
| PAXES | 919,754 | |
| VENTAS NETAS | 1,001,485,899 | 100% |
| COSTOS | 172,787,818 | 17% |
| UTILIDAD BRUTA | 828,698,081 | 83% |
| GASTOS DE OPERACIÓN | 511,874,929 | 51% |
| UT. DE OPERACIÓN | 316,823,152 | 32% |
| UT. NETA | 175,360,427 | 18% |
| EFFECTIVO E INVERSIONES | 40,921,064 | 3% |
| PROPIEDAD PLANTA Y EQ. NETO | 976,976,116 | 77% |
| ACTIVOS TOTALES | 1,262,059,592 | 100% |
| TOTAL DEUDA A LARGO PLAZO | 262,568,853 | 21% |
| PASIVOS TOTALES | 712,592,010 | 56% |
| CAPITAL CONTABLE TOTAL | 549,467,582 | 44% |

DERECHOS HUMANOS

Principio I:

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Identificación de la problemática: El Principio Universal sobre el reconocimiento de los Derechos Humanos, señala la importancia de respetar a todas las personas. En el caso de las empresas, además, es importante establecer las condicionantes necesarias para que ese respeto se desarrolle de manera natural dentro de la empresa y en sus principales ámbitos de influencia. Parque Xcaret ha desarrollado acciones al interior y exterior de la organización que hacen frente a la desigualdad que aún existe en la sociedad, colocando especial atención en el desarrollo del ser humano, de manera integral con cada uno de los programas y resultados reportados en esta sección.

Capacidad y compromiso por parte de la empresa:

Para poder llevar a cabo cada una de las acciones relacionadas al apoyo y respeto de los Derechos Humanos, Parque Xcaret ha establecido diversas políticas y reglamentos que garantizan el cumplimiento de los programas de forma integral a nuestros grupos de interés.

- Reglamento Interior de Trabajo.
- Política específica para colaboradores con capacidades diferentes
- Política general de evaluación del desempeño
- Código de ética
- Política general de becas para colaboradores e hijos de los colaboradores
- Política general de equidad de empleo



COLABORADORES

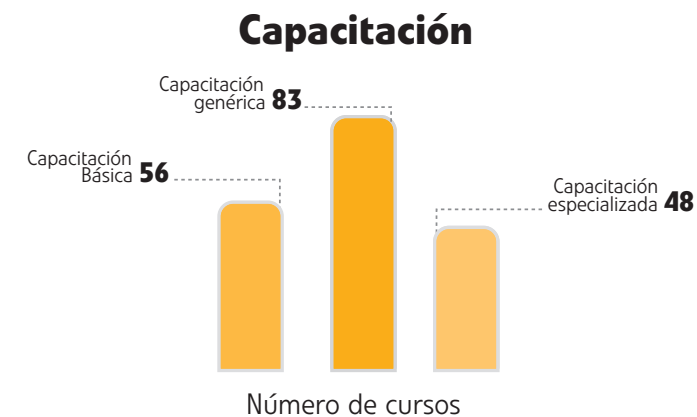
Gestión por Competencias Laborales¹

Sistema de gestión del capital humano que permite identificar, reconocer y evaluar a los candidatos ideales para desempeñar determinado puesto, por medio del análisis de las habilidades, actitudes y conocimiento de los colaboradores. Proporciona indicadores objetivos y tangibles que lleven a una mejor toma de decisiones respecto al capital humano y facilita la identificación de necesidades de capacitación, la evaluación de desempeño, entre otros.

Capacitación a colaboradores²

Los cursos impartidos en 2009, como en años anteriores, han sido dirigidos a colaboradores operativos, mandos medios y gerencias, reiterando el compromiso de proporcionar herramientas para el desarrollo de conocimientos y habilidades tanto técnicas como emocionales, las cuales tienen el objetivo de proporcionar un equilibrio en ambos aspectos, logrando así mejorar el nivel de calidad de vida de cada uno de los integrantes del Parque.

A lo largo del 2009 se impartieron un total de 187 cursos de capacitación.



En capacitación básica se impartieron 56 cursos, en capacitación genérica se impartieron 83 cursos, y en capacitación especializada se impartieron 48 cursos, sumando un total de 57,520 horas.

Con una inversión total de

\$1,693,029
pesos



¹ Indicadores GRI- LA1: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. Indicadores: GRI-LA3: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Capacitación, Educación y Desarrollo.

² Indicadores: GRI-LA3: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. GRI- LA1: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Capacitación, Educación y Desarrollo.

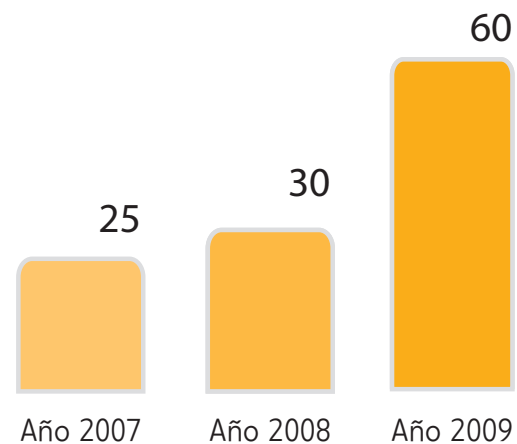


Cero Rezago Educativo³

Al ser Quintana Roo un estado joven, la enseñanza y estructura en educación es aún deficiente. Desde 2003 Xcaret, en coordinación con el Instituto Nacional de Educación para los Adultos, ha mantenido vigente el Programa de Cero Rezago Educativo en el cual se apoya a los colaboradores a concluir sus estudios de Primaria, Secundaria y/o Preparatoria.

En 2009 fueron beneficiados **60** colaboradores.

Colaboradores beneficiados



Biblioteca para Colaboradores⁴

Desde hace 2 años continuamos ofreciendo a los colaboradores la oportunidad de ampliar sus conocimientos y tener un mayor desarrollo intelectual, proporcionándoles la "Biblioteca para Colaboradores," un espacio apto para promover el hábito de la lectura, acceso a información electrónica, videos, periódicos y revistas. Este año, además, tuvimos la 1era Campaña de Donación de Libros por Gerencias.

En 2009 se registró el préstamo de 2,325 libros, 1,947 videos y 1,654 consultas en computadora

Clínicas de Inglés⁵

Este es un nuevo programa del departamento de tiendas, el cual tiene el objetivo de impartir cursos de inglés a los colaboradores de estas áreas, especializándose en el lenguaje más utilizado para la venta de un producto y para brindar una mejor atención a los visitantes. En la primera etapa se formuló el vocabulario ideal para los vendedores y se elaboraron los materiales didácticos necesarios. El 2010 arrancará con la capacitación intensiva de los colaboradores.



Becas para hijos de colaboradores⁶

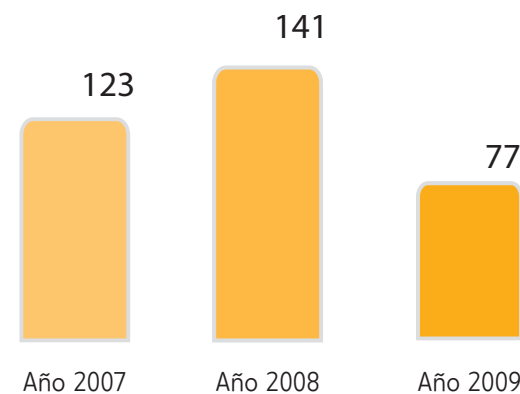
Continuamos con el apoyo a colaboradores en la educación de sus hijos incentivándolos a que se esfuercen en sus estudios y que este esfuerzo sea recompensado. Este año se reportaron:

77 becas para hijos de colaboradores.

Se ha entregado un promedio de 113 becas al año desde 2007 hasta hoy, otorgando un total de 341 becas



Becas para hijos de colaboradores

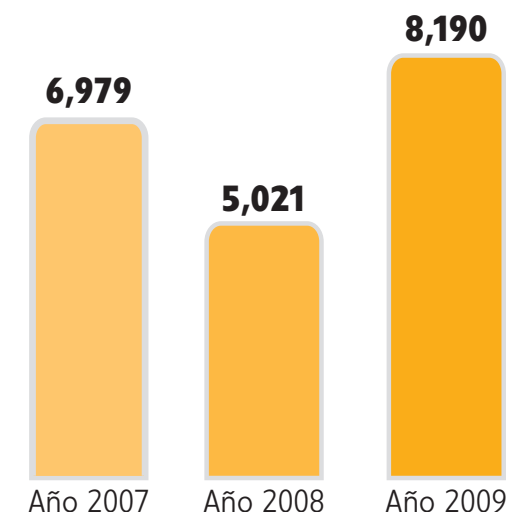


Eventos Deportivos y Culturales⁷

Promovemos la integración y la salud entre los colaboradores por medio del deporte, por lo que seguimos organizando torneos de fútbol, básquetbol, voleibol, tenis, triatlón mixto, entre otras actividades, las cuales están abiertas a todos los colaboradores interesados. Este programa fue respaldado en 2009 por el Programa Integral de Salud.



Participantes en eventos deportivos y culturales



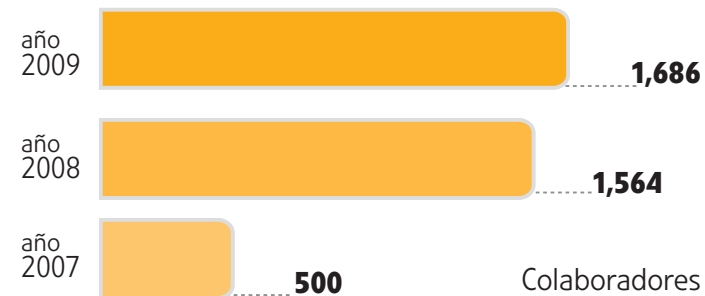
³ Indicadores GRI- LA11: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. SOI: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Capacitación, educación y desarrollo.
⁴ Indicadores GRI-LA3: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Capacitación, educación y desarrollo.

⁵ Indicadores GRI- LA11: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Capacitación, Educación y Desarrollo.
⁶ Indicadores GRI- LA11: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Capacitación, Educación y Desarrollo.
⁷ Indicadores GRI-LA3: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Balance entre trabajo y familia.

Programa Integral de Salud ⁸

Contempla una campaña de medicina preventiva interna y externa, servicios oftalmológicos, pláticas de seguro de vida, salud de la mujer y chequeos generales. Se han notado mejoras significativas en la alimentación de los colaboradores.

Colaboradores participantes en campañas de salud



⁸ Indicadores GRI-LA3: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. GRI-LA8: Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Empleabilidad.

⁹ Indicadores GRI-LA3: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. GRI-LA8: Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Empleabilidad.

¹⁰ Indicadores GRI-LA3: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Seguridad laboral.

Ahorro en la economía familiar ⁹

Establecemos, a través de convenios con diferentes empresas de servicios, descuentos que apoyen a la economía familiar de nuestros colaboradores. Continuamos trabajando cada año para lograr más beneficios.

En 2009 se impartió el "Curso de finanzas personales" en el que participaron 360 colaboradores.

El programa de descuento de útiles escolares benefició a 54 colaboradores y sus familias.

El descuento en adquisición de lentes benefició a 160 colaboradores.

Protección y prevención para colaboradores y visitantes ¹⁰

Xcaret cuenta con brigadas de seguridad las cuales han sido formadas a través de varios cursos de capacitación, complementados con entrenamiento físico, que han logrado conjuntar grupos integralmente formados. Contamos con un equipo de seguridad propio, certificado con carácter de seguridad privada.

A lo largo del año se mantiene una mejora continua en los procedimientos, contando al 2009 con 8 brigadas:

Contra incendio, Primeros auxilios, Huracanes, Artefactos explosivos, Comunicación, Derrame de sustancias peligrosas, Fuga de fauna silvestre y Evacuación.

COMUNIDAD

Festival de Tradiciones de Vida y Muerte ¹¹

Desarrollar un Festival que recupera la tradición del Día de Muertos, declarado "Patrimonio Intangible de la Humanidad por la UNESCO", como elemento de identidad entre las comunidades Mayas ha sido una labor que desde 2006, Parque Xcaret retoma cada año.

En 2009 recibimos la visita del estado de Yucatán, con la presencia de comunidades mayas, la ya conocida y extraordinaria cartelera artístico-cultural, así como la magnífica exhibición de ofrendas de Día de Muertos. Este año se incluyó un pabellón con talleres y actividades lúdicas para los niños.

Las comunidades invitadas al Festival continúan teniendo todo el apoyo económico de Parque Xcaret y de algunos patrocinadores y municipios. El acuerdo con ellos consiste en trasladarlos y pagar su hospedaje cerca del Parque durante los días del evento. El facilitar un espacio para la venta de sus productos también contribuye significativamente a la economía de éstas, ya que el total de las ventas es para su beneficio.

32,944 Visitantes

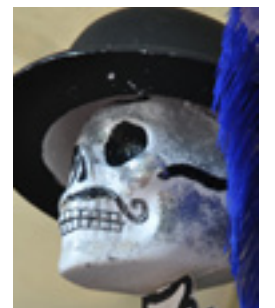
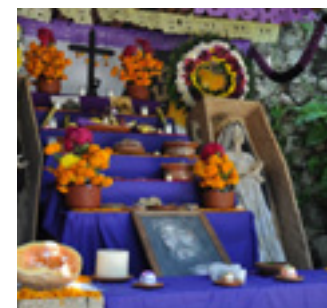
21 Comunidades participantes de la zona maya

1,356 Participantes de diversas disciplinas en las representaciones artísticas

15 Comunidades provenientes de Yucatán, el Estado invitado en esta edición

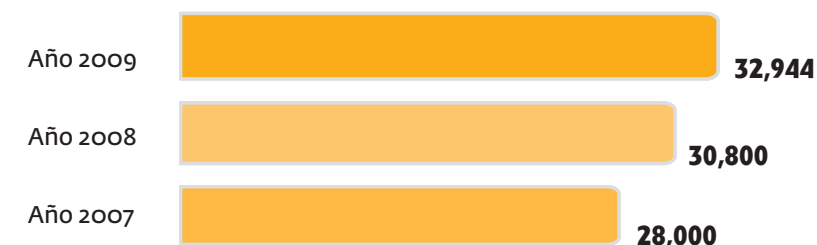
191 Voluntarios que participaron en el montaje y logística

3,000 Niños y jóvenes que participaron en el nuevo Pabellón Infantil y Juvenil

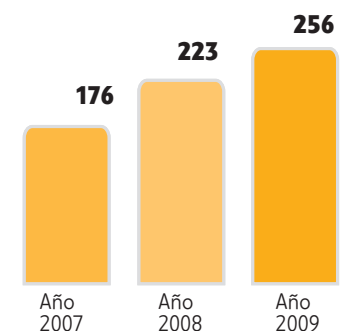


256 Colaboradores participantes en el Festival

Asistentes al Festival de Vida y Muerte



Colaboradores participantes en el Festival



¹¹ Indicadores GRI-EC8: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público. SO1: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. EJE CEMEFI: Ética Empresarial-Derechos Humanos y cultura a la dignidad humana. Vinculación con la Comunidad-Inversión Social EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

Travesía Sagrada Maya ¹²

Esta representación consiste en realizar una travesía desde Xcaret hacia Cozumel regresando de Cozumel a Playa del Carmen, con el objetivo de venerar a la diosa maya Ixchel. Desde el 2007, año con año se continúa reuniendo a miles de espectadores, siendo Xcaret impulsor de un evento que muestra tradiciones milenarias y forma parte de la responsabilidad social y cultural del Parque, así como del compromiso con la sociedad, demostrando respeto por la gente local que se involucra en el proyecto.

Cierto número de visitantes que acuden ese día tienen el derecho de disfrutar de las actividades e instalaciones del Parque sin costo alguno. Este beneficio, además, brinda la oportunidad de fomentar la conservación y conocimiento de nuestras raíces ancestrales en más personas.



En 2009 se logró la participación de 281 artistas y 232 canoeros

En las tres diferentes sedes se reunió un total de 11,318 asistentes: 4,977 en la sede en Xcaret; 4,333 en la sede de Cozumel y 2,000 asistentes en la sede de Playa del Carmen



¹² Indicadores EC8: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público. SO1: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. EJE CEMEFI: Ética Empresarial-Derechos Humanos y cultura a la dignidad humana. Vinculación con la Comunidad-Inversión Social.

¡LO NUEVO DE 2009!**Voladores de Papantla** ¹³

Éste es uno más de nuestros programas de rescate de tradiciones, nombrado en 2009 "Patrimonio Intangible de la Humanidad" por la UNESCO. Con el objetivo de expresar el respeto hacia la naturaleza y el universo espiritual, así como la armonía con ambos, se representa la ceremonia ritual de los Voladores, con una danza asociada a la fertilidad que ejecutan diversos grupos étnicos de México y Centroamérica, en particular los totonacos.

En Xcaret, los danzantes son originarios de Papantla, Veracruz, y representan la cultura y tradición viva de esta herencia ancestral, manteniendo un vínculo social y cultural de responsabilidad hacia la sociedad, generando así la construcción del bien común.

Durante el 2009 este espectáculo se ha presentado 1,460 veces, logrando una asistencia de 52,451 espectadores, de enero a noviembre

Mañanitas de Flor y Canto ¹⁴

Con el objetivo de fomentar el festejo a la Virgen de Guadalupe, nace en el 2009 un evento que se llevará a cabo año con año el 11 de diciembre para amanecer el 12 de diciembre, en la Capilla de Guadalupe del Parque Xcaret, enmarcado con la tradicional Misa de Gallo y Mañanitas a la Virgen de Guadalupe. Dentro de este evento se presentan: serenatas, peregrinos y antorchistas, danzas prehispánicas, folclor, peticiones especiales y ofrendas, para incentivar la participación activa de todas las comunidades del estado de Quintana Roo, invitándolas a tomar parte con actividades culturales representativas que enriquezcan su tradición y fervor a la Virgen de Guadalupe.



¹³ Indicadores SO1: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. EJE CEMEFI: Ética Empresarial-Derechos Humanos y cultura a la dignidad humana. Vinculación con la Comunidad-Difusión de la Responsabilidad Social Empresarial.



548 participantes externos y 248 de Parque Xcaret se presentaron en Interpretación, Composición, Danzas, Rituales, Antorchistas y Novenarios

814 invitados asistieron a este primer evento

Dentro de nuestro equipo participaron 241 colaboradores de 8 departamentos del Parque

DERECHOS HUMANOS

Principio II:

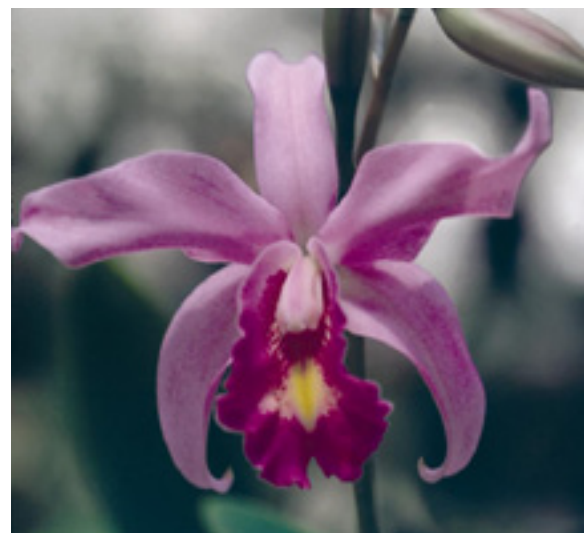
No ser cómplice de abusos de los derechos

Identificación de la problemática: Reconocemos que los impactos de nuestras actividades no solamente están enfocados a nuestra operación interna, sino que además, como una empresa creadora de efectos secundarios, debemos identificar y fortalecer los valores éticos con nuestros grupos de interés. Para este tema en específico, a nuestros proveedores les solicitamos tengan un comportamiento ético y les proporcionamos herramientas para el desarrollo del mismo.

Capacidad y compromiso por parte de la empresa:

En Xcaret contamos con las siguientes políticas que institucionalizan el compromiso por extender el respeto de derechos humanos a nuestra cadena de valor.

- Código de Ética
- Política de Abastecimiento
- Manual de Abastecimiento
- Procedimiento de Selección de Proveedores



Participación con Proveedores ¹⁵

Para la selección de proveedores, además de considerar las características del producto y el precio del mismo, un porcentaje de la decisión está relacionada con la coherencia en el comportamiento ético, procesos de negocio y respeto al medio ambiente.

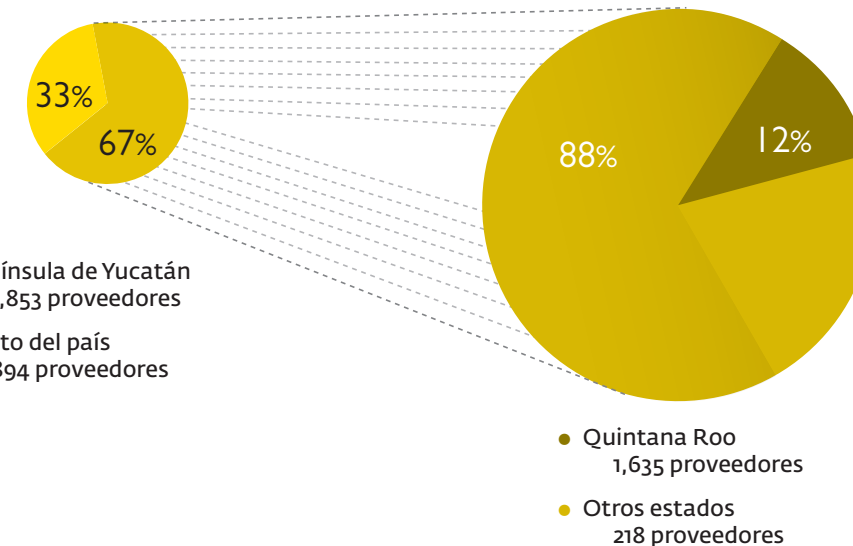
El departamento de abastecimiento se encarga de realizar una evaluación a los proveedores la cual es revisada y ponderada por el departamento que haya hecho la requisición, seleccionando al que haya tenido mayor puntaje. El propósito de usar esta metodología es buscar un equilibrio entre las cualidades del producto y su justo valor, conservando, además, los elementos de sustentabilidad.

En Septiembre de 2009 realizamos el evento de Semana de Proveedores en Xcaret en el cual se dieron a conocer nuestras acciones ambientales y sociales y se estableció un diálogo permanente, fortaleciendo el compromiso mutuo y la fidelidad.



Muchos de nuestros productos son elaborados por comunidades mayas o por artesanos mexicanos

| 2009 | Solidaridad | Quintana Roo | Península de Yucatán | México | Total |
|-----------------------|-----------------|------------------|----------------------|------------------|------------------|
| Número de Proveedores | 337 | 1,635 | 1,853 | 2,747 | 2,756 |
| Gasto e Inversiones | \$36,023,212.66 | \$194,730,517.43 | \$220,454,124.26 | \$278,586,914.00 | \$300,238,582.62 |
| % del total de gastos | 12% | 65% | 73% | 93% | 100% |



¹⁵ Indicadores GRI-EC6: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en donde se desarrollen operaciones significativas. EJE CEMEFI: Ética Empresarial-Derechos Humanos y cultura a la dignidad humana. Vinculación con la Comunidad-Cadena de valor.

CONDICIONES LABORALES

Principio III:

Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva

Identificación de la problemática: Reconocemos que, además de la lucha universal por los Derechos Humanos, también ha sido necesario emprender una lucha universal por el respeto de los Derechos Laborales. A lo largo de la historia, el derecho de asociación de los colaboradores de una empresa ha permitido la consolidación de gremios que fomentan e impulsan el respeto de los derechos laborales. En Parque Xcaret respetamos la libertad de los colaboradores y grupos de interés para asociarse, llevando una relación cordial con los sindicatos o cualquier otro tipo de sociedad y respetando su autonomía.

Capacidad y compromiso por parte de la empresa:

Nuestro respaldo a este principio se hace manifiesto a través de documentos que rijan el comportamiento, tales como:

- Reglamento interior de trabajo
- Política general de la Comisión de Seguridad e Higiene
- Contrato colectivo de trabajo

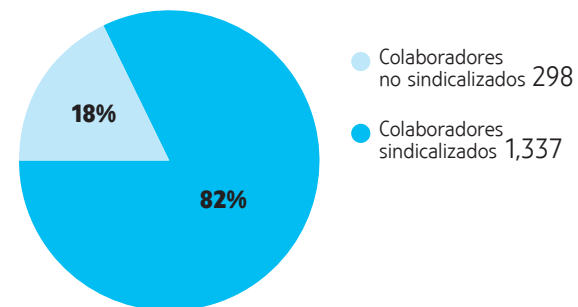
Colaboradores sindicalizados y otras asociaciones¹⁶

Parque Xcaret apoya los principios de libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva, por medio de la figura conocida como sindicatos. Estos ofrecen una serie de beneficios adicionales a los que ofrece la empresa.

Los colaboradores sindicalizados tienen participación en las comisiones de Seguridad e Higiene y el Comité de Equidad de Género. Además participan de manera activa en las Ocho Brigadas de Seguridad de Protección Civil: Contra incendios, Primeros auxilios, Huracanes, Artefactos explosivos, Comunicación, Derrame de sustancias peligrosas, Fuga de fauna silvestre y Evacuación.



Colaboradores sindicalizados



Dentro de Parque Xcaret, el mayor número de sindicalizados se concentra en el Departamento de Alimentos y Bebidas. En 2009 se inició la implementación del "Programa consentidos" que incrementa la productividad de los colaboradores y garantiza la calidad de nuestros servicios a los visitantes. Consiste en que los colaboradores se consideren anfitriones de nuestros visitantes, proporcionándoles una atención inigualable que va más allá del servicio de alimentos y bebidas.

A los visitantes se les recomiendan sitios, espectáculos, lugares específicos a visitar y se les platica sobre la vocación del Parque. Esto, además de incrementar la productividad de nuestros colaboradores, asegura una experiencia única a nuestro visitante quien, además de recomendarnos, se convierte en un fiel consumidor de nuestros productos.



Manejamos 345 estándares de acuerdo a los indicadores de The Leading Hotels of the World

Este programa ha reducido el 80% de las quejas en los restaurantes

El personal de Alimentos y Bebidas atiende a 47,000 visitantes cada mes



¹⁶ Indicadores GRI-HR5: Actividades de la compañía en las que el derecho de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. LA8: de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Empleabilidad.

CONDICIONES LABORALES

Principio VI:

Eliminar la discriminación en materia de empleo

Identificación de la problemática: Desde hace varios años se ha emprendido una importante lucha por el respeto, la equidad y la igualdad de género. Era necesario que las empresas se involucraran en esta lucha y participaran de manera activa y responsable. Desde 2004, Xcaret ha institucionalizado este respeto por medio de la adopción voluntaria del Modelo de Equidad de Género, dando cumplimiento a este principio al brindar igualdad de oportunidades para los colaboradores del Parque, sin ningún tipo de distinción.

Capacidad y compromiso por parte de la empresa:

Las políticas alineadas institucionalmente al cumplimiento de este principio son las siguientes:

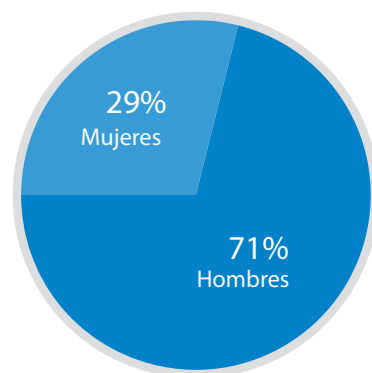
- Política general de equidad de empleo
- Política específica para colaboradores con capacidades diferentes
- Código de ética
- Contrato colectivo de trabajo
- Reglamento interior de trabajo

Modelo de Equidad de Género ¹⁷

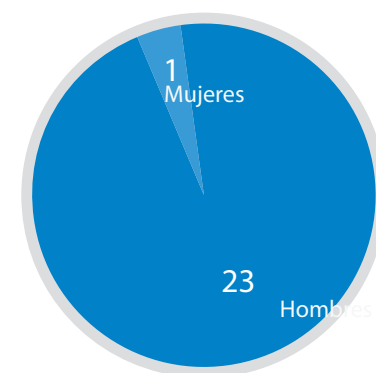
Continuamos trabajando bajo la certificación de Modelo de Equidad de Género, respetando la igualdad de oportunidades laborales, permitiendo con ello el desarrollo en la calidad de vida y un ambiente laboral justo.



Porcentaje de colaboradores por género



Colaboradores mayores de 60 años



¹⁷ Indicadores GRI-LA2: Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. EJE CEMEFI: Calidad de Vida-Derechos Humanos Diversidad e Igualdad de oportunidades. Ética Empresarial-Derechos Humanos y cultura a la dignidad humana-Trato justo y Globalidad.

MEDIO AMBIENTE

Principio VII:

Apoyar al enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales

Principio VIII:

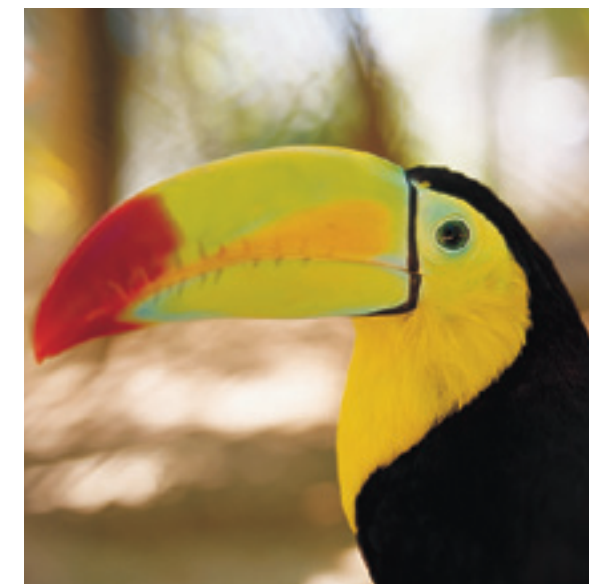
Promover mayor responsabilidad medioambiental

Identificación de la problemática: La problemática ambiental ha tomado fuerza en los últimos años debido a la escasez de recursos naturales y a la exigente vida de consumo que tenemos en los países industrializados y en vías de desarrollo, por lo que resulta innegable el compromiso con el medio ambiente por parte de todos los sectores. La responsabilidad del sector empresarial no es sólo pertinente, sino necesaria. Desde sus inicios, Parque Xcaret ha considerado la aplicación de acciones, tangibles y medibles relacionadas a la prevención de impactos ambientales a través de políticas, reglamentos y procedimientos establecidos en la gestión empresarial.

Capacidad y compromiso por parte de la empresa:

Las políticas alineadas institucionalmente al cumplimiento de este principio son las siguientes:

- Política de Responsabilidad Social y Ambiental del Parque Xcaret
- Política específica para la disposición de residuos en Fauna Silvestre
- Política específica para la transportación de líquidos combustibles
- Política específica de manejo y disposición de residuos
- Política de manejo de desechos orgánicos
- Código de ética
- Política específica de relación con las autoridades ambientales



Intercambio de Bloqueadores y Bronceadores no Biodegradables ¹⁸

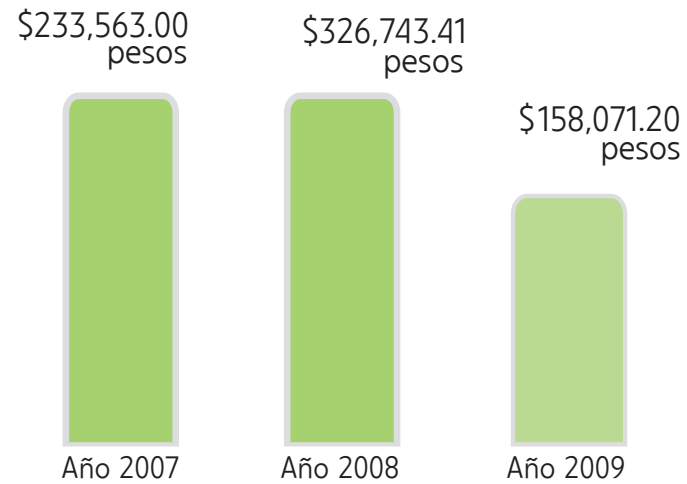
En 2009 cumplimos ya 16 años de contribuir al cuidado de nuestros recursos hídricos, a través del intercambio de bloqueadores y bronceadores que contienen químicos dañinos para los mantos freáticos y aguas del mar, por muestras biodegradables gratuitas, fomentando en nuestros visitantes el cuidado ambiental.

Durante 2009 se intercambiaron diariamente 200 sobres de bronceadores y bloqueadores, evitando que 1,646 litros de bronceadores y bloqueadores tuvieran como destino final los mantos freáticos y las aguas del mar

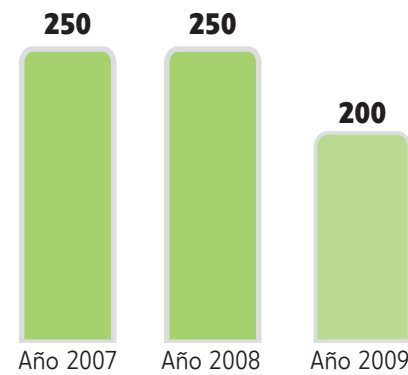
¹⁸ Indicadores GRI-EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Operaciones ambientales-Protección a la biodiversidad.

La inversión anual fue de
\$ 158,071.2
 pesos

Inversión en bloqueadores biodegradables



Sobres de bloqueadores biodegradable intercambiados diariamente



Programa de Sensibilización y Educación Ambiental ¹⁹

A lo largo de trece años consecutivos hemos recibido, diariamente y de forma gratuita, a 100 alumnos de las escuelas públicas del estado de Quintana Roo a quienes de forma didáctica y por medio de diversas actividades extraescolares, se les invita al cuidado y conservación de la naturaleza. Además de proporcionar conocimientos, promovemos y reforzamos actitudes positivas, impulsamos el desarrollo de habilidades y aportamos elementos que establecen nuevas pautas de conducta responsable para las futuras generaciones.

Durante el 2009 se atendieron 7,018 niños de escuelas públicas del estado de Quintana Roo

Educación ambiental para escuelas



19 Indicadores GRI-EC8: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público. EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. SO1: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. EJE CEMEFI: Vinculación con la comunidad: Inversión Social Vinculación con el medio ambiente: Operaciones ambientales-Capacitación y programas ambientales-Información y comunicación ambiental.

Fomento del uso de Lengua Maya ²⁰

A través de las visitas de escuelas públicas de Quintana Roo y la admisión de escolares al Parque desde 2007, continuamos fomentando el uso de la Lengua Maya en hablantes nativos, para sensibilizar y valorar el patrimonio cultural. Estas visitas se siguen coordinando en conjunto con la Secretaría de Educación de Quintana Roo (SEQ).

En el 2009 se recibió a 750 participantes



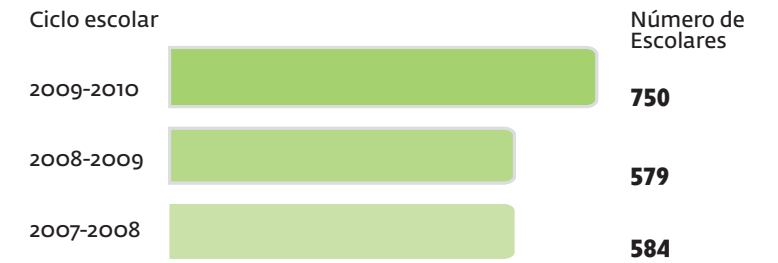
Acuario de Arrecife de Coral ²²

En el Acuario de Parque Xcaret se han desarrollado ambientes que logran establecer las condiciones necesarias para llevar a cabo integralmente muchos de los procesos biológicos que se dan en un arrecife natural como la colonización, la reproducción, y la depredación. El Acuario cuenta con los proyectos de: Propagación del Coral Cuerno de Alce, Reproducción de 5 especies de peces marinos, y Propagación de 6 especies de Corales Duros. Este último proyecto se encuentra en etapa de acondicionamiento de instalaciones.

Al 2009 hay 1,298 peces que viven en él, 276 corales vivos y 194 corales blandos. El proyecto de propagación del coral Cuerno de Alce ha logrado exitosamente un porcentaje de supervivencia de 35% y de crecimiento de 300%.

En 2007 se hizo un estudio con 100 organismos de los que sobrevivió 94% con un crecimiento de 50% en el tejido; para el 2009 sobrevivió el 35% de los 100 iniciales, con un crecimiento del 300% en el tejido; es decir que, a pesar de que el porcentaje de supervivencia ha disminuido, es importante recalcar que el crecimiento del coral como tal se ha incrementado de manera importante.

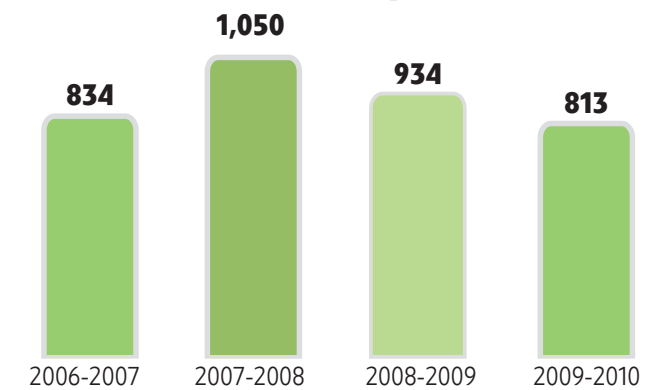
Fomento del uso de la lengua maya



Concurso de dibujo ²¹

Desde hace 13 años, una manera más de sensibilizar a los niños sobre el cuidado del medio ambiente y la preservación del patrimonio cultural de una manera divertida y dentro del Programa Ambiental, es el concurso de dibujo, en el que, además se estimulan las habilidades artísticas de los participantes; año con año, se lanza un tema en el que deben plasmar y comunicar sus ideas.

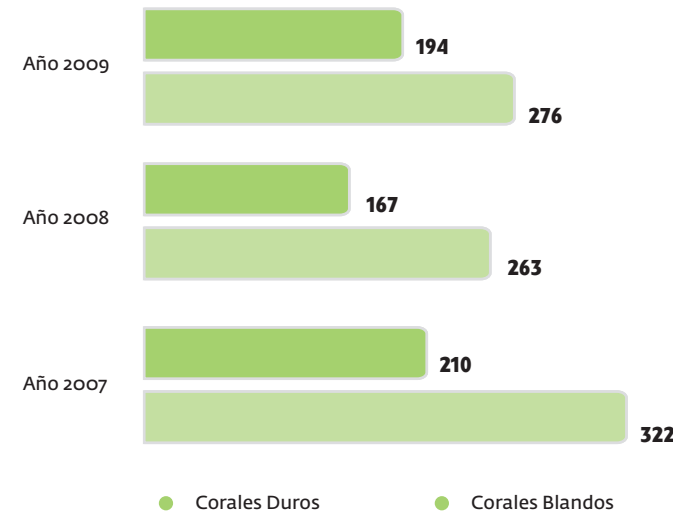
Dibujos recibidos en el concurso de dibujo



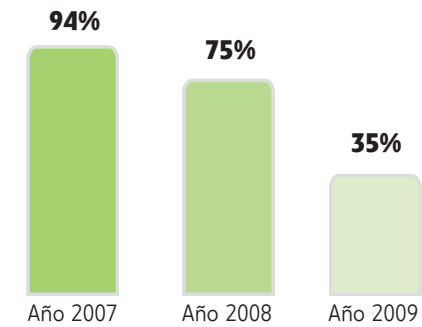
Este año se recibieron 613 dibujos sobre el tema "Tradiciones de Hanal Pixán en el estado de Quintana Roo"



Corales que viven en el acuario



Porcentaje de sobrevivencia de las colonias de Cuerno de Alce



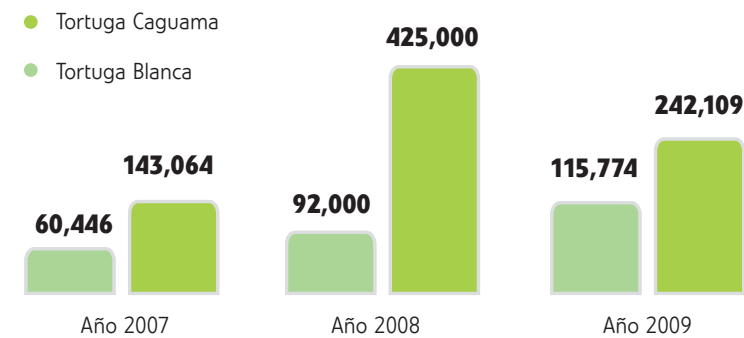
Protección y Conservación de Tortuga Marina ²³

Este año 2009 Parque Xcaret cumple 27 años de colaborar en este programa en conjunto con la asociación Flora Fauna y Cultura de México, con el objetivo de preservar las especies de tortuga marina de la zona norte de Quintana Roo y continuar reforzando la conciencia sobre el cuidado de las mismas.

Este programa consta de 3 proyectos de investigación específicos: iniciación, rehabilitación y exhibición de nidadas, además de la liberación de tortugas, los cuales han arrojado a lo largo del 2009:

| | |
|--|---|
| Proyecto de Iniciación | 147 Crías liberadas |
| Nidadas Exhibidas | 5 de Tortuga Caguama (<i>Caretta caretta</i>) que ascienden a 466 crías. 11 de Tortuga blanca (<i>Chelonia mydas</i>) que ascienden a 999 crías. |
| Tortugas Atendidas del Proyecto de Rescates y Rehabilitaciones | 4 de la especie Caguama 3 de la especie Blanca 16 de la especie Carey |
| Tortugas Liberadas | 242,109 crías de tortuga Blanca 115,774 crías de tortuga Caguama |
| Inversión 2009 | \$1,772,325 pesos |

Total de crías de tortugas liberadas



²³ Indicadores GRI-EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad.

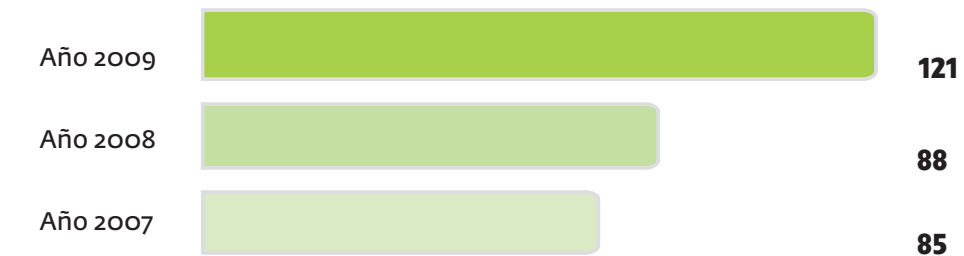
Reproducción de Guacamaya ²⁴

En 2009 se cumplen 16 años de reproducir diferentes especies de guacamaya en peligro de extinción. Las crías son formadas artificialmente con una fórmula preparada en el Parque, y se monitorea diariamente su consumo, crecimiento y temperatura para mantener ejemplares sanos. Xcaret, desde su posición, contribuye con la reproducción y crianza artificial. En un futuro esperamos reintroducir ejemplares de distintas especies en su hábitat natural.

En el 2009 tuvimos 121 nacimientos de guacamayas con 66 parejas reproductoras

La inversión en crianza, reproducción, alimento y medicamento para guacamayas fue de \$ 827,100 pesos

Total de guacamayas nacidas de diferentes especies



Este 2009 se remodelaron también los espacios de reproducción y dormitorio para guacamayas



Desde el inicio del programa en 1993 hasta el 2009 hemos tenido 710 nacimientos de este ejemplar

²⁴ Indicadores GRI-EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad.

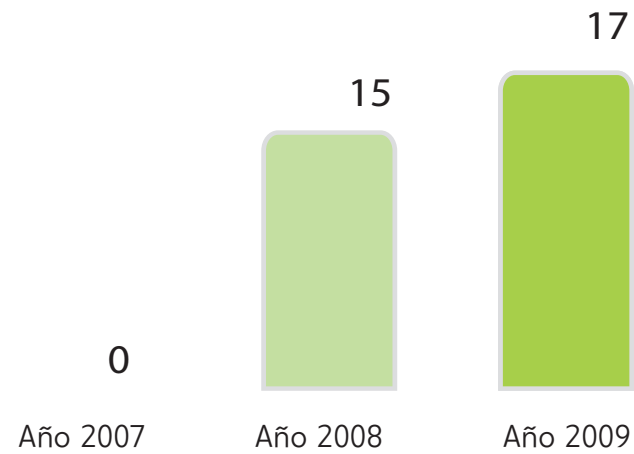
Flamenco Rosa (*Phoenicopterus Ruber*)²⁵

Tal y como se mencionó en los balances de 2007 y 2008, en 1999 el Parque firmó un convenio con la Reserva Río Lagartos, para cuidar, transportar, incubar y dar mantenimiento a los huevos de Flamenco Rosa, debido a la destrucción de su hábitat por un evento meteorológico. Este convenio concluyó en 2004 dando como resultado un total de 205 flamencos rescatados, quedándonos con algunos ejemplares para nuestra colección. Desde entonces, Parque Xcaret ha continuado con la conservación de la especie a través de su Programa Genético y de Reproducción.



De 2004 a 2009 contamos con 120 flamencos, de los cuales 100 se encuentran en corral de reproducción y 20 en exhibición 17 de ellos nacieron en 2009

Total de Flamencos Nacidos



Programa de Condicionamiento y Reproducción de Manatíes²⁶

Este nuevo proyecto, implementado en el 2009, se ha enfocado al cuidado de este noble mamífero en peligro de extinción.

El programa de condicionamiento permite que al momento de tomarle muestras clínicas al mamífero, (por ejemplo muestras sanguíneas, exámenes de ultrasonido, etc.), esté dispuesto a cooperar de manera voluntaria facilitando con ello el cuidado de su salud.

El programa de reproducción, por su parte, comienza por integrar a la pareja de manatíes, a través de aproximaciones sucesivas, sensibilizándolos poco a poco a la presencia del otro, hasta el momento de acoplarlos al lugar designado para su reproducción.

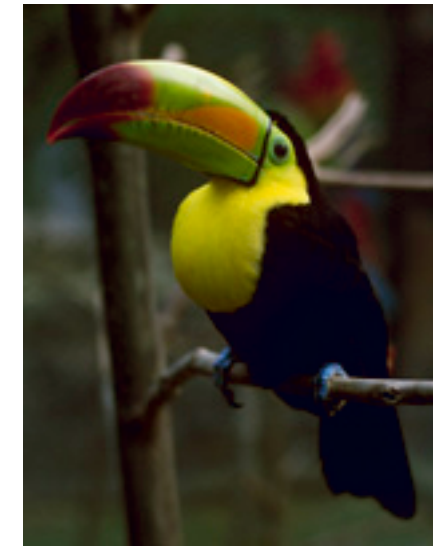
Al 2009 se cuenta con 1 pareja reproductora en espera de dar resultados



Reproducción de Tucán Real (*Ramphastos sulfuratus*)²⁷

Con el propósito de intervenir en la preservación del tucán real, especie en peligro de extinción, Parque Xcaret inicia en el 2009 el programa de reproducción, mismo que comenzó con la formación de 2 parejas alojadas en diferentes recintos cada una, de acuerdo a su especie. A la fecha se lleva a cabo el monitoreo de la conducta de ambas parejas para determinar el comportamiento reproductivo y la utilización de los nidos.

Al mismo tiempo, deseamos contribuir a la generación de conocimientos acerca de la reproducción y crianza artificial de esta especie para reincorporarla a su hábitat natural en un futuro.



2 parejas reproductoras al 2009

Desde 1999 hasta el 2009 contamos con la reproducción de 140,427 mariposas

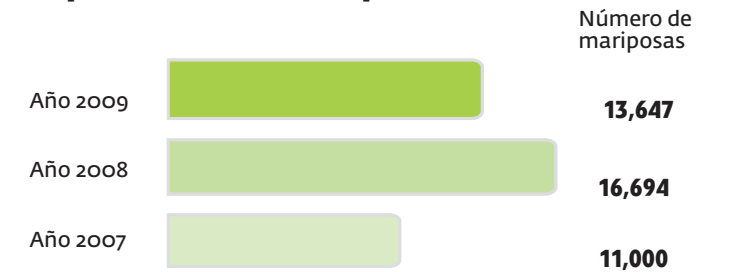
Reproducción de Mariposas²⁸

A lo largo de 14 años se ha contribuido a que el ciclo de vida de las mariposas, el cual es de un máximo de tres meses desde su formación hasta su madurez, tenga las condiciones adecuadas para llegar a su término natural dentro de nuestro Mariposario, evitando exponer a esta frágil especie a ser atacada. Continuamos, además, reproduciendo especies que se encuentran en peligro de extinción.

Reproducción de 13,647 mariposas en 2009



Reproducción de mariposas



Producción de Orquídeas²⁹

Desde hace 5 años se ha desarrollado la producción de orquídeas con diferentes técnicas lo cual ha hecho posible incrementar rápidamente, año con año, diversas especies a la colección del Parque.

Al 2009 contamos con 200 especies de orquídeas

Desde el 2007 hasta el 2009 hemos tenido una producción de 55,193 orquídeas.

²⁵ Indicadores GRI-EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad.

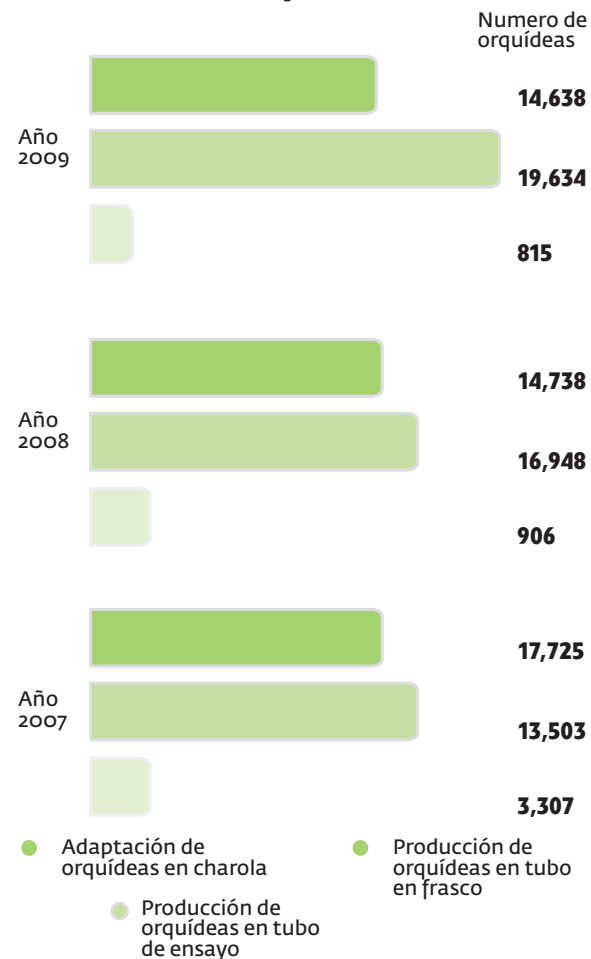
²⁶ Indicadores GRI-EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad.

²⁷ Indicadores GRI-EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad.

²⁸ Indicadores GRI-EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad.

²⁹ Indicadores GRI-EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad.

Producción de Orquídeas



Producción de Hongos

En 1994 se acondicionó este espacio de producción y desde entonces se sigue surtiendo, con un cultivo natural y del mejor cuidado, a nuestros centros de consumo.

Este proyecto se comparte con comunidades cercanas como un impulsor económico, para que las comunidades funjan como productoras y tengan oportunidad de comercializarlas.



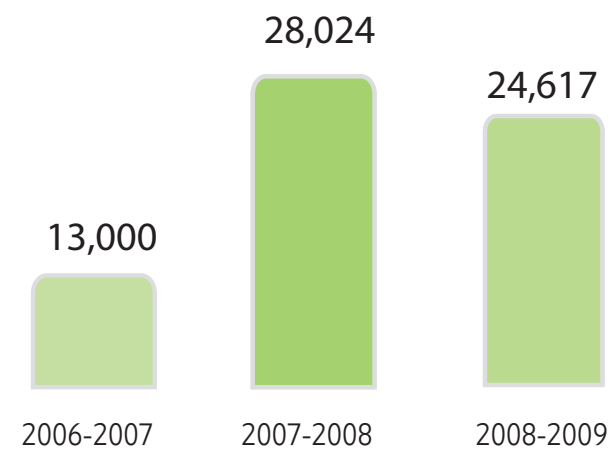
Producción de Bromelias

Desde el año 2004 hasta el día de hoy, este programa ha logrado producir 26 especies de bromelias de las 31 existentes en la región. Con este proyecto contribuimos a la protección de especies en peligro de extinción y al mejoramiento de técnicas en el proceso de producción, a nivel interno.

Estas plantas se pueden admirar en el Vivero y los senderos del Parque.

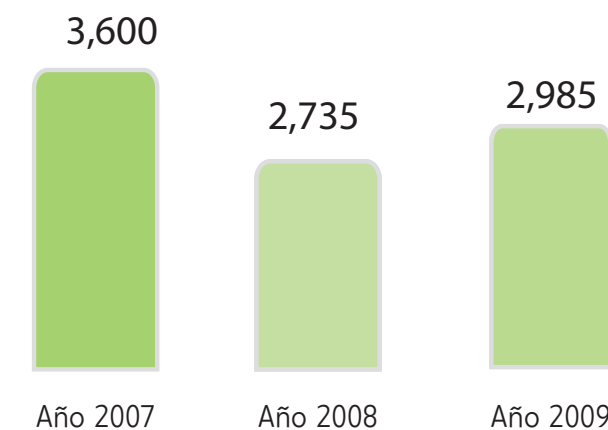
Producción de 24,617 bromelias en 2009

Producción de Bromelias



Producción de 2,985 kilogramos de hongos en 2009

Producción de Hongos



Campaña Green Globe para Colaboradores

Conocemos la importancia de ir más allá de nuestras obligaciones legales, motivo por el cual, en 2009, hemos tomado la decisión de asumir públicamente nuestros compromisos con el medio ambiente a través de la herramienta de certificación Earth Check Green Globe, para lo cual fue necesario elaborar una política y sujetarnos a los estándares de ésta, considerados los más altos en el mundo.

Una de las estrategias de comunicación hacia los diferentes niveles de mando en todo el Parque fue la implementación de una Campaña de Sensibilización a nuestros más de 1,000 colaboradores, lo cual implicó un gran esfuerzo de coordinación con cada una de las áreas, obteniendo resultados exitosos.

PROGRAMAS QUE APOYA PARQUE XCARET EN COORDINACIÓN CON FLORA, FAUNA Y CULTURA DE MÉXICO A.C.

Parque La Ceiba

Este espacio público, que abrió sus puertas en Playa del Carmen en 2008, sigue bajo la operación de la Asociación Flora, Fauna y Cultura de México y el apoyo de Parque Xcaret, contribuyendo una vez más, durante 2009, al sano esparcimiento familiar y al desarrollo de la comunidad. Igualmente, el 3er sábado de cada mes, se continúa reuniendo artesanos locales que venden sus productos en el ya conocido tianguis de Parque La Ceiba.

Vivero Forestal Riviera Maya

Desde el 2007 se logra la reforestación de miles de árboles en este espacio en el que se sigue trabajando en conjunto con la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR).

Reforestación de Mangle

Dada la importancia del manglar como ecosistema espectacular que ofrece un sinnúmero de servicios ambientales como su contribución al disminuir el impacto de huracanes, formando una barrera de protección, y al albergar a una gran diversidad de especies animales, durante el 2009 se ha continuado con la reforestación, en conjunto con el Centro de Investigación y de Estudios Avanzados (CINVESTAV) y la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP).

32 GRI-EN26: Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. CEMEFI: EJE- Uso Sustentable de los recursos y medio ambiente: Capacitación y programas ambientales- Manejo del impacto ambiental-Desempeño ambiental

33 Indicadores GRI-EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad.

34 Indicadores GRI-EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad.

35 Indicadores GRI-EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad.



73% de nuestros colaboradores recibió capacitación en prácticas de sustentabilidad

Al día de hoy han tomado la plática 1070 colaboradores y 27 proveedores de Xcaret

En 2009 han participado 28 artesanos de la zona maya y 15 locales en el sábado de tianguis

Más de 15,000 personas de la comunidad han participado en diversas actividades culturales y ambientales

Este año se lograron producir 180,000 árboles destinados a campañas de reforestación

Total de áreas reforestadas 12.8 con un 82% de supervivencia

Total de propágulos colectados y sembrados 75,043

30 Indicadores GRI-EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad.

31 Indicadores GRI-EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Información y comunicación ambiental-Protección a la biodiversidad.

MEDIO AMBIENTE

Principio IX:

Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente

Identificación de la problemática: Además de asumir el compromiso con el medio ambiente, es necesario modificar la gestión mediante la implementación de tecnologías amigables con el medio ambiente a través del ahorro y buen manejo de los recursos, fortaleciendo así la prevención, la difusión y el compromiso con el medio ambiente.

Capacidad y compromiso por parte de la empresa:

En Xcaret contamos con políticas que refuerzan tanto las prácticas enfocadas a la prevención de amenazas ambientales como aquellas que mitigan el impacto de las mismas.

- Política de Responsabilidad Social y Ambiental del Parque Xcaret
- Política específica para la transportación de líquidos combustibles
- Política específica de manejo y disposición de residuos
- Política de manejo de desechos orgánicos
- Código de ética
- Política específica de relación con las autoridades ambientales



Programa de Calentadores Solares ³⁶

Con la instalación de los calentadores en 1995, comprobamos cada año que el uso de fuentes alternas de energía refleja no sólo en un beneficio económico, sino que además apoya la preservación del medio ambiente y el aprovechamiento de los recursos.

Al mes se evita el consumo de 215 kg de madera

Se ahorran al año **\$175,396.53**

Con esta fuente de calor se ha evitado mensualmente la quema de

66 litros de gas-oil **55** litros de gas-LP

Al año se evita la quema de 73 litros de gasolina



Manejo Integral de Agua ³⁷

Desde 1995 hemos implementado en nuestras operaciones el uso de plantas de tratamiento que garanticen el uso y aprovechamiento del recurso hídrico. Nuestras 2 plantas de tratamiento tienen capacidad para tratar 950,000 litros de agua por día.

412,000 litros de agua se reciclan y reutilizan anualmente para riego

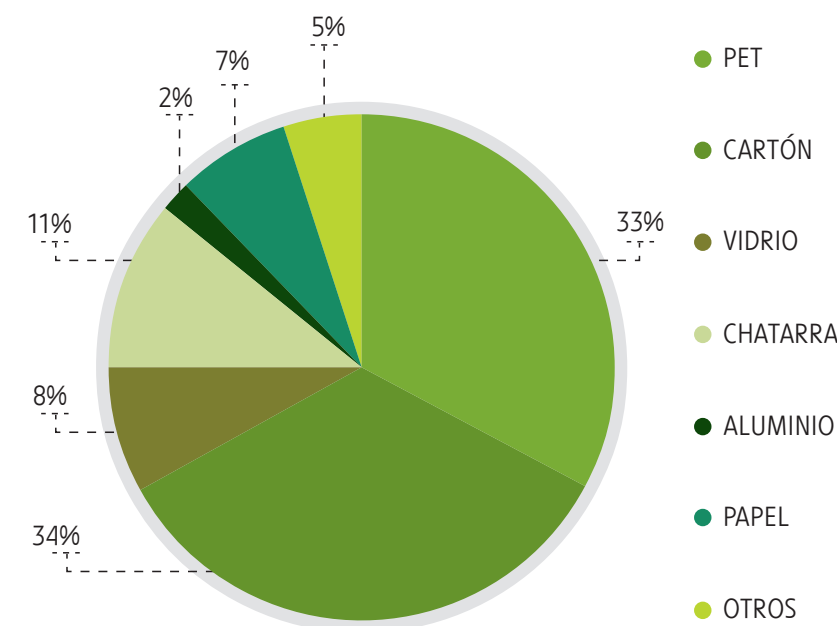
Manejo Integral de Residuos ³⁸

Debido a la magnitud del Parque, se generan cantidades considerables de desechos los cuales se separan para ser enviados a empresas que se encargan de su destino final, de acuerdo al tipo de material.

El éxito de este programa comenzó con el acondicionamiento de un espacio adecuado para instalar el centro de acopio, en el que se han recopilado tanto desechos orgánicos como inorgánicos. Cada año se realizan modificaciones con el fin de mejorar el manejo de los residuos y optimizar su reutilización. En el caso de los desechos orgánicos, se siguen utilizando para la elaboración de composta, misma que sirve para la jardinería en las áreas verdes del Parque.

A lo largo de 2009 fueron generadas diariamente alrededor de 5 toneladas de desechos orgánicos para elaboración de composta.

Total de material reciclado



En 2009 se recicló un total de 25,510 kg de diversos materiales

³⁶ Indicadores GRI-EN5: Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. EN6: Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. EN7: Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Políticas ambientales-Manejo del impacto ambiental. EN6: Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.

³⁷ Indicadores GRI-EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. EN21: Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Políticas ambientales-Manejo del impacto ambiental. EN22: Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. ³⁸ Indicadores GRI-EN1: Materiales utilizados, por peso o volumen. EN2: Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. EJE CEMEFI: Vinculación con el medio ambiente: Políticas ambientales-Manejo del impacto ambiental.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Principio X:

Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno

Identificación de la problemática: Reconocemos que los valores éticos mejoran la relación con nuestros grupos de interés, fortaleciendo la credibilidad y la fidelidad hacia la empresa. El diario proceder de nuestros colaboradores está alineado a un comportamiento ético el cual se refleja en un desempeño recto, en el bajo porcentaje de rotación y en los resultados al interior de la organización, al igual que con nuestros grupos de interés al exterior.

Capacidad y compromiso por parte de la empresa:

En Xcaret los siguientes documentos respaldan el desempeño ético de todos los colaboradores:

- Código de ética
- Reglamento interior de trabajo

Programas

Cada uno de nuestros programas reportados en este documento se rigen por nuestro Código de Ética y cada cláusula del Reglamento Interior de Trabajo. Las acciones están debidamente alineadas a una conducta respetable y respetuosa con sus grupos de relación, de acuerdo a las organizaciones con las que colaboran.

Un ejemplo de nuestro compromiso ético y transparente fue el suscitado en mayo de 2009 debido a la Contingencia Sanitaria AH1N1, cuando los dueños y socios de Parque Xcaret convocaron a todos los colaboradores a una reunión extraordinaria en la cual se les informó sobre la problemática que atravesaba el destino y las repercusiones económicas que esto ocasionaría.

En conjunto, tanto los socios, la alta dirección y los colaboradores establecieron las mejores condiciones para que el impacto fuera el menor para todas las partes. Xcaret conservó su plantilla a pesar de la situación económica y los colaboradores fortalecieron el sentido de pertenencia y la fidelidad hacia la empresa.

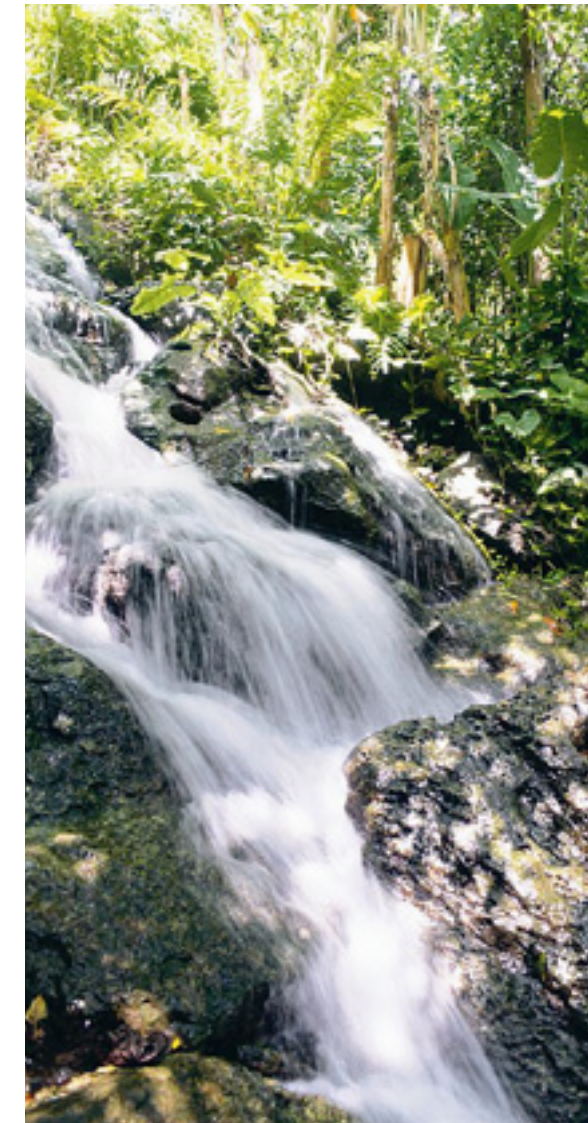


“El consejo convocó a una reunión extraordinaria a sus colaboradores para plantear un convenio solidario y conservar a los 2,300 empleos directos, entre Xcaret y Xel-Há”

¿De qué manera vamos a dar a conocer el COP a nuestros grupos de interés?

Los programas y acciones mencionados a lo largo de estas líneas se darán a conocer a nuestros grupos de interés de manera electrónica en nuestra página electrónica. En el caso de nuestros colaboradores, se hará por medio de la plataforma de la Intranet, la cual nos permite emitir anuncios y temas que son de su importancia.

Se integrará este documento a la página oficial del Pacto Mundial y se dará a conocer a los miembros de la Red de Pacto Mundial México. A mediados de 2011, Xcaret contará con la página electrónica bilingüe www.xcaretse.com misma que comprenderá nuestras publicaciones y la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, bajo la cual opera el Parque. Esta podrá ser consultada por todos nuestros grupos de interés internos y externos y nos permitirá estar en contacto y en constante retroalimentación con las partes interesadas.



COMPROMISOS Y ACCIONES A REALIZAR EN 2010

Compromisos 2010

Reconocemos que nuestro compromiso principal es mantener el desempeño ambiental, social y cultural que el Parque ha desarrollado a lo largo de estos años; sin embargo, además de mantener nuestros compromisos ya establecidos, nos comprometemos a incrementar nuestros indicadores y a mejorar nuestra gestión de Responsabilidad Social Empresarial.

Nuestras metas al 2010 son:

- Obtener la Certificación de Turismo Sustentable, Earth Check (Green Globe- Australia) y reportar nuestros resultados en nuestro informe de sustentabilidad 2010.
- Capacitar y proporcionar conocimientos y herramientas a nuestros proveedores para que puedan tener acceso al Distintivo de Empresa Socialmente Responsable.
- Participar en iniciativas de carácter local y nacional que den a conocer nuestro compromiso con temas de cambio climático.
- Mantener nuestras distinciones y certificaciones tales como Modelo de Equidad de Género, Empresa Socialmente Responsable por sexto año consecutivo, Great Place to Work y Distintivo “H” por segundo año consecutivo, el cual refrenda nuestro compromiso en el manejo seguro y saludable de los alimentos que se proporcionan a nuestros colaboradores y visitantes.
- En la operación: La construcción de un centro de clasificación y resguardo de residuos peligrosos, con la estructura y acondicionamiento necesario para controlar riesgos por derrames o mal manejo de los mismos. Ampliar el dormitorio para guacamayas y otras especies de aves, con el fin de proporcionarles un espacio adecuado.

TABLA GRI

| | | |
|--|--|-------------------------------|
| 1. Estrategia y análisis | | |
| 1.1 | Declaración sobre la sustentabilidad | 4 |
| 1.2 | Descripción impactos, riesgos y oportunidades | 7, 15, 17, 19, 20, 29, 31, 32 |
| 2. Perfil | | |
| 2.1 | Nombre de la Organización | 2 |
| 2.2 | Principales productos | 2 |
| 2.3 | Estructura Operativa | 6 |
| 2.4 | Localización | 2 |
| 2.5 | Países de operación | 2 |
| 2.7 | Mercados servidos | 2 |
| 2.8 | Dimensiones principales | 2 |
| 2.10 | Distinciones obtenidas | 32, Contraportada |
| 3. Parámetros de la memoria | | |
| 3.1 | Periodo de cobertura del reporte | 5 |
| 3.2 | Fecha del reporte anterior | 5 |
| 3.3 | Cilo del reporte | 5 |
| 3.4 | Punto de contacto | Contraportada |
| 3.5 | Proceso de definición del contenido de la memoria | 5 |
| 3.6 | Cobertura | 4 |
| 3.12 | Tabla de contenidos | 33, 34 |
| 4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés | | |
| 4.1 | Estructura del gobierno corporativo | 6 |
| 4.4 | Mecanismos de comunicación | 31, 32 |
| 4.8 | Misión, Visión, Valores y Principios de Desempeño | 1 |
| 4.9 | Compromisos, estándares internacionales | 4, 32 |
| 4.12 | Principios o programas sociales, ambientales y económicos externos | 12-16, 21-22 |
| 4.13 | Asociaciones a las que pertenecemos | 32 |

| PACTO MUNDIAL | CEMEFI | GRI | Explicación | Paginas |
|---|---|---|--|-------------|
| Derechos humanos | | | | |
| Principio I: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos. | Capacitación, educación y desarrollo | LA10 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. | 8 |
| | | LA11 | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales. | 8, 9, 10 |
| | Inversión Social | EC3 | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. | 12 |
| | | LA3 | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal | 8, 9, 10,11 |
| | Difusión de la Responsabilidad Social Empresarial | | | 14 |
| | Diversidad e igualdad de oportunidades | | | 10 |
| | Seguridad y salud | LA8 | Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. | 11,17 |
| | Seguridad laboral | | | 11 |
| Derechos Humanos y Cultura a la dignidad humana | SO1 | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. | 9,10,12-14,21,22 | |
| Principio II: No ser cómplice de abusos de los derechos | Cadena de valor | EC6 | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en donde se desarrollen operaciones significativas. | 16 |
| | Trato justo y globalidad | LA2 | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región. | 19 |
| Principio III: Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. | Empleabilidad | HR5 | Actividades de la compañía en las que el derecho de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. | 17 |
| Principio VII: Apoyar al enfoque preventivo frente a los retos medioambientales. Principio VIII: Promover mayor responsabilidad medioambiental | Capacitación y programas Ambientales | EC8 | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público. | 12,13,21 |
| | Protección a la biodiversidad Operaciones Ambientales | EN14 | Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad. | 22-28 |
| | | EN26 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. | 28 |
| | | EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada | 30 |
| | | EN1 | Materiales utilizados, por peso o volumen. | 30 |
| | | EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. | 30 |
| | | EN5 | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. | 29 |
| | | EN6 | Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas. | 29 |
| | | EN7 | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. | 29 |
| | | EN21 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. | 30 |
| | | EN22 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. | 30 |



irodriguez@experienciasxcaret.com.mx
wsantaolaya@experienciasxcaret.com.mx
+ 52 (988) 881 2400 ext.1142
Blvd. Kukulcán Km. 2.7 Zona Hotelera 77500
Cancún, Quintana Roo MÉXICO
www.xcaret.com
www.xcaretrse.com

